
**ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU
PELAYANAN DENGAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN
RAWAT JALAN PUSKESMAS PONCOL
KOTA SEMARANG TAHUN 2012**

Artikel Ilmiah

FIIL HENDRA HASBI

*BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS DIPONEGORO*

Jalan Prof. Soedarto, SH. Tembalang, Semarang

Email : flyingdefil@gmail.com

ABSTRACT

Poncol Health Center is one of The Health Centers in Semarang City that lies in Central Semarang. In last 3 years from 2009 to 2011, the Poncol Health Centre had been decreasing trend of the outpatient services revisit number. The main aim of this research is to find the relationship between the patient's perception about the services quality of the administration, doctors, nurses, medicines, facilities, and the supporting facilities with the reuse of the outpatient services of Poncol Health Center Semarang City. The kind of the research was observational study using survey method with analytical quantitative and *cross sectional* approach. The research instrument used the structured questionnaires to 100 samples which had been used the outpatient services. The data was analyzed with *chi square* test. The analysis that used in this research were univariate and bivariate analysis. The results of the research showed that the characteristics of the patients had not relationship with the willingness to reuse the outpatient services, and there were five (5) variables which had relationship with the willingness to reuse the outpatient services such as : the quality of administration services with p value =0,001, the quality of doctors services with p value =0,002, the quality of medicines services with p value=0,000, the quality of facilities with p value =0,035, and the quality of the supporting facilities with p value =0,002, while the quality of nurses services had not relationship (p value =0,072). It is suggested to Poncol Health Centre to improve the services quality especially in employee's discipline sector, improve speed of the administration and farmation services, improve employee's knowledge and ability by giving a training program, and taking care the facilities and the infrastructures.

Key words : Service Quality, Outpatient Services Revisit, Poncol Health Centre

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai bagian dari sektor pelayanan publik (*public sector*)¹ ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai

pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya

secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.² Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota memberikan pelayanan kesehatan dasar di wilayah kerja kecamatan atau sebagian dari wilayah kecamatan.³

Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang keduanya jika ditinjau dari sistem kesehatan nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Upaya kesehatan wajib puskesmas, meliputi: Upaya Promosi Kesehatan, Upaya Kesehatan Lingkungan, Upaya Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana, Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat, Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, serta Upaya Pengobatan.

Upaya pengobatan di Puskesmas adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk menghentikan proses perjalanan suatu penyakit yang diderita oleh seseorang sehingga penderitaannya dapat dihilangkan.⁴ Bentuk pelayanan pengobatan di Puskesmas diarahkan dengan menggunakan tiga cara yaitu diagnosa penyakit, tindakan pengobatan dan rujukan.

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory service*) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang ada. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam

bentuk rawat inap. Dalam pengertian rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit, puskesmas atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien.²

Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan tersebut dalam memberikan kepuasan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai *big quality* atau *broad quality* (kepuasan secara luas).⁵ Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan keamanan penggunaan dan aspek moralitas/kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan.

Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi pasien akan mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang pada 3 tahun berturut-turut sejak tahun 2009 mengalami penurunan, baik pada pasien umum maupun pasien Askes dan juga pasien yang tidak dikenakan biaya berobat/gratis.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan

| No. | Tahun | Jumlah Kunjungan |
|-----|-------|------------------|
| 1. | 2009 | 37.155 |
| 2. | 2010 | 35.941 |
| 3. | 2011 | 30.201 |

Sumber : Laporan Tahunan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2011

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang yang semakin menurun sejak tahun 2009 menunjukkan rendahnya minat masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Poncol Kota Semarang. Pada umumnya, masyarakat cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan yang lebih mudah dijangkau, atau dekat dengan tempat tinggal. Masyarakat di Semarang Tengah biasanya memanfaatkan pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun dengan semakin banyaknya *provider* pelayanan kesehatan membuat alternatif pilihan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan semakin banyak. Di Semarang tengah sendiri terdapat beberapa Rumah Sakit dan Puskesmas baik milik pemerintah maupun swasta, seperti RST.Wira Tamtama, RS. Hermina, RS.Panti Wilasa Citarum,

dan juga Puskesmas Miroto. Dengan banyaknya *provider* pelayanan kesehatan tersebut, masyarakat mulai mencoba untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat yang berbeda dengan harapan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, sehingga demikian masyarakat telah mampu untuk membandingkan pelayanan kesehatan yang mereka terima berdasarkan persepsi dan kesan yang mereka dapatkan selama mendapatkan pelayanan.

Dengan semakin menurunnya angka kunjungan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang, maka dianggap perlu untuk dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol terhadap minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan kuantitatif. Sementara metode penelitian ini adalah survey dengan pendekatan *cross sectional* dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan antara variabel bebas dan variabel terikat pada subyek penelitian yaitu pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Poncol Kota Semarang.⁶ Populasi penelitian adalah semua pasien yang pernah memanfaatkan

rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2011. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*.⁷ Jumlah sampel sendiri adalah sejumlah 100 orang, yang diwawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan pertanyaan meliputi persepsi pasien tentang mutu pelayanan administrasi, dokter, perawat & bidan, farmasi, sarana Puskesmas, serta sarana penunjang Puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Administrasi dan Hubungannya Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.

Sebagaimana puskesmas pada umumnya, dalam memberikan pelayanan setiap pasien yang datang harus terlebih dahulu mendaftar pada bagian loket pendaftaran. Bagian loket pada sebuah Puskesmas merupakan bagian penting yang berkaitan dengan kelancaran pelayanan pasien yang datang. Hampir di semua Puskesmas baik di kota maupun kabupaten menghadapi permasalahan pada bagian loket pendaftaran.⁸

Pada penelitian ini ditemukan bahwa faktor kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai masih kurang dan menyebabkan banyak pasien yang datang mengeluh karena lambannya kinerja petugas administrasi. Pasien yang datang lebih pagi mengeluhkan keterlambatan petugas, karena dengan demikian pasien menunggu lebih lama. Waktu dalam memberikan pelayanan juga cukup lama sehingga menimbulkan antrian yang cukup panjang, sementara setelah memberikan pelayanan kepada pasien, petugas juga tidak terlalu akrab dengan pasien sehingga menimbulkan kesan yang tidak menyenangkan bagi pasien yang datang. Petugas administrasi juga kurang mendengarkan keluhan yang

disampaikan oleh pasien. Banyak pasien juga kemudian menyatakan tidak yakin dengan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai waktu yang dibutuhkan, sebagaimana tertera dalam standar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas sebaiknya menggunakan waktu sebaik – baiknya yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan / jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat) serta akan mengakibatkan antrean yang panjang di loket pendaftaran atau loket pembayaran. Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan member kesan tidak teliti, asal – asalan, terburu – buru dan tidak profesional.⁹

Dari hasil analisis distribusi jawaban responden di atas, maka distribusi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan administrasi Puskesmas dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Administrasi Puskesmas Poncol Tahun 2012

| Mutu Pelayanan | frekuensi | % |
|----------------|-----------|-----|
| Kurang Baik | 62 | 62 |
| Baik | 38 | 38 |
| Total | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel di 4.5 di atas dapat dilihat bahwa 62 % responden berpersepsi bahwa mutu pelayanan administrasi puskesmas kurang baik. Sedangkan 38 % responden lainnya berpersepsi bahwa mutu pelayanan administrasi Puskesmas Poncol sudah baik.

2. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter dan Hubungannya Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.

Dari distribusi jawaban pasien, diketahui bahwa mayoritas responden menjawab bahwa pelayanan dokter cukup baik dan baik. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dan perlu diperbaiki adalah ketepatan dalam memulai pelayanan, dimana dokter terlambat datang sehingga terlambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang sudah datang lebih awal dan menunggu lama. Kemudian jawaban dokter atas pertanyaan pasien tentang penyakit yang dideritanya juga masih kurang. Penjelasan dokter mengenai penyakit yang diderita pasien perlu disampaikan dalam bahasa yang lebih sederhana dan mudah dimengerti oleh pasien. Keakraban hubungan dengan pasien juga perlu di tingkatkan lagi.

Pada penelitian ini sendiri, persepsi masyarakat terhadap layanan masih termasuk dalam kategori kurang baik, dan hasil uji hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan administrasi dengan minat pemanfaatan ulang didapatkan nilai $p = 0,001 (< 0,05)$, yang berarti bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu administrasi dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol kota Semarang.

Dari hasil analisis distribusi jawaban responden di atas, maka distribusi frekuensi mengenai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter Puskesmas dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Puskesmas Poncol Tahun 2012

| Mutu Pelayanan | frekuensi | % |
|----------------|-----------|-----|
| Kurang baik | 51 | 51 |
| Baik | 49 | 49 |
| Total | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dilihat bahwa 51 % responden berpersepsi bahwa mutu pelayanan dokter kurang baik, dan 49 % responden berpersepsi bahwa mutu pelayanan dokter sudah baik.

Hasil uji hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter dengan minat pemanfaatan ulang didapatkan nilai p sebesar 0,001 ($< 0,05$),

yang berarti bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang.

Faktor yang juga belum memuaskan diantaranya adalah sikap dokter masih dirasakan menunjukkan adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan pada setiap pasien dan kemauan dokter untuk mendengarkan setiap keluhan penyakitnya. Perlu

diperhatikan bahwa mayoritas pasien yang berjenis kelamin wanita (ibu-ibu) lebih peka jika dibandingkan dengan pasien pria. Ibu-ibu lebih sensitif terhadap perlakuan yang didapatkan, perhatian dalam pelayanan yang diterimanya. Jika pasien merasa diperlakukan berbeda dari pasien lainnya dan juga merasa diabaikan maka sudah pasti pasien akan merasa kecewa karena tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

3. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Perawat & Bidan dan Hubungannya Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas saat ini belum optimal atau kurang dirasakan masyarakat, termasuk pelayanan keperawatan. Masyarakat saat ini kurang bisa menerima pelayanan yang seadanya dan tidak manjur. Hal itu terjadi dikarenakan tidak semua petugas termasuk perawat memiliki jiwa pelayanan yang baik (*public quality accountability*) sikap ramah dan murah senyum secara ikhlas untuk membantu pasien serta komunikasi yang kurang baik. Padahal, fungsi pelayanan Puskesmas dituntut lebih memiliki nilai-nilai efisiensi, efektif dan produktif baik dari sisi tenaga pelayanan maupun yang dilayani pada masa yang akan datang.⁸

Dari distribusi jawaban pasien, diketahui bahwa pada faktor kehandalan perawat, faktor yang masih dirasakan kurang oleh pasien adalah ketepatan waktu

perawat dalam memulai memberikan pelayanan. Pada daya tanggap pelayanan, faktor yang masih kurang adalah jawaban perawat dalam menjawab setiap pertanyaan tentang penyakit pasien. Pasien juga masih merasa kurang yakin atas ketepatan perawat dalam melakukan dan memberikan asuhan keperawatan. Faktor yang masih kurang lainnya adalah pada empati pelayanan perawat, yaitu keakraban hubungan dan komunikasi perawat pasien. Secara keseluruhan, jawaban responden cenderung berpotensi ke arah kurang baik. Sedangkan pada bukti fisik pelayanan, yakni penampilan, sikap dan kerapian perawat sudah baik.

Mutu pelayanan yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dan kemudahan prosedur.¹⁰

Kemudian dari hasil analisis distribusi jawaban responden di atas, maka distribusi frekuensi mengenai persepsi pasien

terhadap mutu pelayanan perawat Puskesmas dapat dikategorikan seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Perawat Puskesmas Kota Semarang Tahun 2012

| Mutu Pelayanan | frekuensi | % |
|----------------|-----------|-----|
| Kurang baik | 55 | 55 |
| Baik | 45 | 45 |
| Total | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.9, dapat dilihat bahwa 55 % responden berpersepsi bahwa mutu pelayanan perawat kurang baik, dan 45 % responden lainnya berpersepsi bahwa mutu pelayanan perawat sudah baik.

Namun dari hasil penelitian diketahui nilai p value sebesar 0,079 ($> 0,05$), yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol

Kota Semarang. Puskesmas Poncol hanya melayani pelayanan rawat jalan dan tidak memiliki fasilitas pelayanan rawat inap untuk pasien, sehingga peran perawat lebih terbatas, dan pasien lebih merasakan langsung pelayanan dari dokter. Masyarakat dengan pendidikan rendah cenderung beranggapan bahwa pelayanan yang akan diterima di Puskesmas adalah pelayanan dari dokter.

Citra perawat di masyarakat selama ini hanyalah pembantu dokter. Hal ini juga terlihat dari sistem penghargaan dan kompensasi yang bersifat finansial dan fasilitas / kesempatan, penghargaan masyarakat umum dan profesi terhadap keperawatan masih belum memadai. Anggapan ini harus diluruskan karena tenaga keperawatan merupakan bagian dari tenaga kesehatan dan memiliki kemampuan sebagai kontributor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.¹¹

4. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Farmasi dan Hubungannya Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya (SDM, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan/penyimpanan resep) dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana, sarana dan

metode tata laksana yang sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan.¹²

Dari distribusi jawaban pasien, diketahui bahwa faktor kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan obat dirasakan masih kurang. Petugas yang melayani pelayanan obat hanya berjumlah 2 orang, sementara pasien yang datang banyak, sehingga menimbulkan antrian yang panjang dan pasien harus menunggu lebih lama. Petugas harus lebih cepat dalam menyiapkan obat mempercepat

waktu pelayanan. Faktor keyakinan pasien terhadap ketepatan petugas dalam mengemas obat, dan ketersediaan obat baik jenis maupun jumlah obat yang diterima pasien juga harus diperhatikan lagi.

Dari hasil analisis distribusi jawaban responden di atas, maka distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan obat dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Obat Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012

| Mutu Pelayanan | frekuensi | % |
|----------------|-----------|-----|
| Kurang baik | 64 | 64 |
| Baik | 36 | 36 |
| Total | 100 | 100 |

5. Persepsi Pasien Tentang Mutu Sarana Puskesmas dan Hubungannya Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.

Prasarana adalah tempat, fasilitas dan peralatan yang secara tidak langsung mendukung pelayanan kesehatan, sedangkan sarana adalah suatu tempat, fasilitas dan peralatan yang secara langsung terkait dengan pelayanan rawat jalan. Dalam upaya mendukung pelayanan rawat jalan di Puskesmas diperlukan prasarana dan sarana yang memadai disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Puskesmas dengan memperhatikan luas cakupan, ketersediaan ruangan, jumlah

Berdasarkan tabel 4.11, 64 % responden berpersepsi bahwa mutu pelayanan obat kurang baik, dan 36 % lainnya berpersepsi bahwa mutu pelayanan obat sudah baik.

Pada penelitian ini diketahui bahwa mutu pelayanan obat Puskesmas Poncol Kota Semarang termasuk dalam kategori kurang baik, dan hasil uji antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan obat dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas diperoleh nilai p value sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan obat dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang.

karyawan, angka kunjungan dan kepuasan pasien.¹³

Dari distribusi jawaban pasien, diketahui bahwa faktor yang paling kurang pada sarana puskesmas adalah WC dan air. Dapat dilihat berturut-turut pada setiap pertanyaan, pada bukti fisik ketersediaan sarana, faktor yang masih kurang adalah kelayakan berfungsinya WC pasien, kemudian pada bukti kemudahan penggunaan sarana, faktor yang kurang adalah kemudahan dalam menggunakan WC pasien. Faktor kebersihan WC juga masih kurang, sedangkan untuk pemenuhan kebutuhan selain WC sudah cukup baik.

Kemudian Dari hasil analisis distribusi jawaban

responden di atas, maka distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap mutu sarana Puskesmas dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.13 Distribusi Frekwensi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Sarana Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012

| Mutu Pelayanan | Frekuensi | % |
|-----------------------|------------------|----------|
| Kurang baik | 57 | 57 |
| Baik | 43 | 43 |
| Total | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.13, 57 % diantaranya berpersepsi bahwa mutu sarana Puskesmas Poncol

kurang baik, sementara 43 % pasien lainnya berpersepsi bahwa mutu sarana sudah baik.

Hasil uji hubungan antara persepsi pasien tentang mutu sarana puskesmas dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan didapatkan nilai $p = 0,021$ ($< 0,05$), yang berarti bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu sarana puskesmas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol kota semarang. Sementara mutu sarana Puskesmas sendiri masih termasuk kategori kurang baik.

6. Pesepsi Pasien Tentang Mutu Sarana Penunjang Puskesmas dan Hubungannya Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Sarana penunjang adalah sarana tambahan dari sarana dan prasarana utama Puskesmas, untuk menunjang pelayanan yang diberikan.¹⁴ Sarana penunjang Puskesmas Poncol mencakup Laboratorium dan sarana penunjang di dalam dan luar ruangan seperti ruang tunggu pasien, dan ketersediaan taman di Puskesmas.

Dari distribusi jawaban pasien, diketahui bahwa pada fasilitas penunjang seperti laboratorium, faktor yang bisa dikatakan masih kurang adalah keramahan petugas laboratorium. Sedangkan fasilitas penunjang berupa sarana dalam dan luar ruangan, faktor yang paling kurang adalah tersedianya taman yang asri dan rindang.

Kemudian dari hasil analisis distribusi jawaban responden di atas, maka distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap mutu fasilitas penunjang Puskesmas dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.15 Distribusi Frekwensi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Sarana Penunjang Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012.

| Mutu Pelayanan | frekuensi | % |
|-----------------------|------------------|----------|
| Kurang baik | 66 | 66 |
| Baik | 34 | 34 |
| Total | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.15, dapat dilihat bahwa 66 % responden berpersepsi bahwa mutu sarana penunjang Puskesmas kurang baik, sementara 34 % responden lainnya berpersepsi bahwa mutu sarana penunjang baik.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa p value 0,001 ($< 0,05$), yang berarti bahwa ada hubungan antara persepsi pasien

tentang mutu sarana penunjang dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol.

7. Minat Masyarakat Dalam Memanfaatkan Kembali Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol

Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa mayoritas pasien berpersepsi bahwa pelayanan Puskesmas Poncol masih kurang. Namun demikian, pada kenyataannya masyarakat (pasien) yang berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol tetap banyak. Dari 100 responden penelitian, 64 responden menyatakan masih berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol.

Dalam hal ini, faktor keterjangkauan *provider* pelayanan kesehatan (Puskesmas Poncol) menjadi alasan utama bagi masyarakat yang masih

berminat untuk melakukan kunjungan ulang, meskipun mereka berpersepsi bahwa pelayanan Puskesmas masih kurang. Dari identitas responden penelitian, diketahui bahwa mayoritas responden yang menyatakan berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan adalah responden yang bertempat tinggal di sekitar wilayah kerja Puskesmas Poncol. Responden penelitian mayoritas berasal dari kalangan menengah ke bawah, dan cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan yang berada dekat dari tempat tinggalnya, dengan maksud untuk menghemat biaya transportasi dan tidak terlalu lelah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat yang lebih jauh dari tempat tinggal mereka.

KESIMPULAN

1. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, obat, sarana dan sarana penunjang) termasuk kategori kurang baik.
2. 64 responden masih berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol, sedangkan 36 responden menyatakan tidak ingin kembali berobat ke Puskesmas Poncol.
3. Ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan administrasi dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan

rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang

4. Ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang
5. Tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan perawat / bidan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang.
6. Ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan obat dengan minat pemanfaatan

- ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang
7. Ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu sarana Puskesmas dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang
 8. Ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu sarana penunjang Puskesmas dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI,. Pedoman Kerja Puskesmas. Jilid I, Jakarta, 1991
2. Soejitno, Soedarmono, dkk., *Reformasi Perumahsakitan Indonesia*, Bagian Penyusunan Program dan Laporan Ditjen Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan RI – WHO, Jakarta, 2000
3. Dinas Kesehatan Kota Semarang. Profil Kesehatan Kota Semarang 2009.
4. Departemen Kesehatan RI, *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid I*, Sistem Upaya Kesehatan Puskesmas, Jakarta, 1990
5. Indriaty, Dewy. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*., Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. 2010.
6. Masri, S., Sifian, E., *Metode Penelitian Survey*. Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial, Jakarta. 1989.
7. Junadi, P., *Pengantar Analisis Data*., Penerbit Rineka Cipta, Jakarta. 1995.
8. Santoso, S., *SPSS- Mengolah Data Statistik Secara Profesional*., Elex Media Komputindo, Jakarta, 2000.
9. Djauzi, Samsuridjal; Supartondo., *Komunikasi dan Empati, Dalam Hubungan Dokter – Pasien*., Fakultas Kedokteran, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004
10. Nurjannah, Intansari., *Hubungan Terapeutik Perawat dan Klien, Kualitas pribadi Sebagai Sarana*., Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjahmada, Yogyakarta, 2001
11. Marr, Heather dkk., *Penjaminan Kualitas Dalam Keperawatan, Konsep, Metode dan Studi Kasus*, Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta, 2001
12. Gifari, A.B., *Manajemen Umum Rumah Sakit, Manajemen Perumahsakitan*. Irsjan, Jakarta, 1984
13. Azwar, Azrul, 1994, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta